# TRANSFORMATION

**WINTER 1997** 

## **Managing a Busy Call Centre**

thousand times a day, Call Centre. Yet there are no backlogs and no callers left waiting on hold for long. Managers keep everything humming along using a skilful blend of high-tech computer programs and old-fashioned

Call Centre team leader software to track the number

"That way I can tell how many agents I need answering phones between 10:00 and 10:30 Thursday morning," he says.

The automated system also compiles statistics about callers - what they ask, whether they are already in business or just starting out and whether they are new or repeat clients.

statistics to make sure the

· Prompt access. Callers wait an average of seven rings, before they connect with the Interactive Voice Messaging System. the self-serve InfoFax Service or an agent. By comparison, 18 seconds is the industry standard. Only five percent of callers ever get a busy signal, half the ten percent norm.

· Accuracy. From the time they are hired, information agents receive continuous training to enhance their skills and knowledge. Guest experts visit experience. Agents keep

provide up-to-date

· Customer Service. It is Call Centre policy to to clients the day they detailed research within 24 hours, and to devote as much time as needed to thoroughly and courteously answer callers' questions. And because the Centre handles all inquiries over the phone rather than in a flair for communicating

this article, contact:

Mary Loughrin Lewis Tel.: 416 952-0864

Article courtesy of Canada **Business Service Centres** Vol. 1, no.2 September 1996 "InterConnexion"

For more information on Canada Business Service

Robert Smith

### **CIDA Trains for Improved Decision Making**

powerful planning process. For decision makers, this process can help bring

techniques and shows participants practical ways of incorporating

Electronic Job Aid. This decision-support tool, available to all staff, simplifies the Act and transforms it into a step-by-step question-and-answer flow chart. This tool is fitted to CIDA's programming requirements, talks CIDA's language, and provides one stop for staff applying the Act. For most projects this is the only resource that program officers and planners need to make

While the CEAA training at CIDA is not intended to make officers become environmental assessment specialists, it does ensure they have the appropriate knowledge and skills to do an environmental assessment

- · Senior managers endorse and support it.
- Work teams train together.
- Training materials are developed in close cooperation with a training
- Training materials can be used even after the training.

- Coaches are available after training.
- · Two CIDA officers oversee the project to ensure continuity, while

- reducing time-consuming and costly legal challenges,

Peter Croal, CIDA Tel.: 819 953-9129









### Agriculture and Agri-Food Canada Implements **Environmental Quality through ISO 14000**

ore and more courts are holding organizations, their directors, and laws involve strict liability, some organizations use a management system to show due diligence. Such systems also help organizations live up to their environmental

Agriculture and Agri-Food now subscribes to the **Environmental Management** Systems (EMS), an

the federal government introduced in June 1995 in A Guide to Green

A framework of practices, procedures and processes, performance. EMS applies general quality management businesses.

At AAFC, EMS follows ISO 14000, a standard for comply with environmental

Task Force was established in November 1995. Since

then, AAFC has had

workshops, benchmarking studies and presentations to help both managers May 1996 this task force finished its initial review of AAFCs environmental

resulting report is the first to environmental manage-

- · developing an environ-
- · building a departmental accountability framework.
- · setting departmental
- · dedicating resources,
- · compiling an inventory
- · setting specific depart-

about ISO 14000, contact:

Sylvie Demers, AAFC

#### Did You Know?

government departments, agencies, Crown corporaand the World can be publishing as well as purposes using NAIS' small

about quality service in

Rick Balson, AAFC Coordinator, Quality Service

#### Please Note

Readers can access the electronic version of Transformation either on the TBS homepage on GENet (the federal government internal network) at http://publiservice.tbssct.gc.ca/ or on the Internet at http://www.tbs-sct.gc.ca/

You can access Transformation on either home page under "What's new on this site" or "Key policies and

publications' If you need help in accessing GENet or Internet please contact

your informatics division or your departmental library As of April 1, 1997 Transformation will be available in electronic

If you find that you are able to access through print format only please let us know. Your comments will help us understand the impact of this change and identify alternate delivery mechanisms. Please direct your comments by fax to (613) 954-9094.



new network is revitalizing service delivery in Human Resources Development Canada (HRDC).

In northern Nova Scotia. staff and managers are looking at old structures and new opportunities for change. Last May, a three-day HRDC workshop there brought together a group of service delivery experts who used strategic issues and priorities to find new ways of working with each other and with

Workshop participants looked at changing only what needed changing and at building on their organizations' strengths and successes. They focussed on creating a blueprint consistent not only with the vision for the zone (or region), but with the overall changing mandate and new business challenges for the department.

Participants valued the climate of trust and inclusion achieved. As one participant, Sheila Hearn, explains: "It was a really exciting process because it was very much a new concept that we were

### 'Renovating' in Northern Nova Scotia

working on. There are no procedures or manuals. We had to figure out what we wanted to do. how we wanted to do it, and who we wanted to

do it with." She adds that, when things fell into place. the degree of uncertainty around the whole concept contributed to the power of the experience.

People came out of this workshop with a commitment to focus on leadership and service excellence. Employeedriven service-excellence workgroups emerged with staff involvement and ownership being the cornerstones the workgroups exceeding

These new workgroups are looking at technology inconsistencies across the northern Nova Scotia zone, at front-line service issues, and at communication improvements within and between HRDC offices. Managers are increasingly taking the role of facilitator or convener and are letting the workgroups make the decisions necessary for change initiatives. At the same time staff now have a better understanding of management.

One workgroup meets monthly to make recommendations and take action on technology-related concerns across their zone. They've prepared a "Survival Guide" workgroup has installed "staff areas. These resource computers provide employees with an interruption-free opportunity to practise computer skills. Clients can't help but benefit as Public Service employees become more knowledgeable and skilled with the tools available.

While a lot has been done since May 1996, both managers and participants acknowledge there are challenges ahead. To maintain the momentum, leaders must continue to support and encourage the workshops. As well, those now renovating service delivery must continue expanding the circle of commitment by involving others.

Heather Scott, HRDC Tel.: 902 386-2275

#### Working Together to Prepare for the Future

Have you heard of *La Relève*? La Relève is a challenge and commitment through a series of broad-reaching initiatives to improve human resource management in the Public Service. The *La Relève* Task Force is looking at many critical elements such as identifying cross-cutting human resource issues (as they arise from department plans) and retooling our recognition and reward system.

# Canadian Grain Commission Winnipeg Employees are important

Continuous learning is not new, but it is rapidly becoming necessary in today's work environment. At the Canadian Grain Commission (CGC) in Winnipeg, the "continuous learning team" concept is active, effective and benefiting its employees. This concept encourages creativity, organizational unity, team effort at all levels, and a "how-can-we-do-it-better-together" attitude.

Senior managers used to make decisions and delegate work to their subordinates. Now, flexible work rules, upward feedback and team concepts are encouraging loyal, conscientious employees to contribute energy and imiovative ideas.

For example, in the Prairie Region Winnipeg office, employees formed a team to improve grading and inspection documentation of grain samples. The team consulted clients and stakeholders, mapped and examined the process, designed and implemented improvements, and measured the outcomes. As a result, documentation errors dropped 69 per cent and staff morale went up. The team reduced processing time from two days to half a day, and because of reduced storage, interest and carrying charges, the office saved an estimated \$158,000 a year.

Workshops such as "True Colours" help employees understand that people approach challenges and situations in different ways. These workshops help employees work together harmoniously, while a weekly "In-House Coffee Klatch" promotes sharing and camaraderie among all levels of staff.

Improved communication is one of the rewards of continuous learning in CGC. Innovative training concepts, financial and other information, and process improvement ideas are now readily available to all employees.

To sustain a vital organization, CGC managers are continually developing new business. They also support retraining or relocation to help staff remain within CGC.

People at CGC say that it's a good a place to work. They feel valued. And that, in a challenging and changing working environment, is something worth celebrating.

For more information contact:

#### Kathy Fecio

Canadian Grain Commission Tel.: 204 984-2079 Fax: 204 983-0248

### **Better Access for all Canadians**

The National Library of Canada (NLC) ensures access to Canada's published heritage, it gathers all the books, periodicals, government documents and sound recordings published in Canada and makes them available to Canadians.

Now NLC is digitizing a collection of electronic resources and research tools. Digitization not only offers faster and better access to NLC's vast and sometimes rare collections, but it preserves the quality of the originals for future generations!

As part of Industry's Canada's SchoolNet Digital Collections program, and with funding through the Youth Initiative Program of Human Resources Development Canada, NLC hired students for 12 weeks to help digitize research tools and special collections

They digitized two research tools:

- the Index to Federal Royal Commissions; and
- the Canadian Music Periodical Index.

Previously, these two reference sources had only been available in card form and to on-site clients. In digital format, these indexes are available on the Internet, enabling Canadians from coast to coast to search for information on Royal Commission or for

The students also helped digitize two collections: the Glen Gould Archive; and The North: Landscape of the Imagination. The Glen Gould Archive is a summary partly drawn from NLC's virtual exhibition on one of Canada's foremost musicians.



Students and staff demonstrating digitization project to Industry Minister, John Manley

The North is also based on an NLC exhibition and shows the Canadian North through literary, historical and descriptive text, as well as through map images, paintings, photographs and drawings. Future enhancements to both sites may involve audio and video segments.

Because of the teamwork between the students and NLC staff, NLC was able to use existing software, at little cost, to develop project approaches and digital library technologies. The systems infrastructure experience that NLC gained can be used for future digitization. As well, this collaborative effort gave students an opportunity to get marketable Web site development and digitization technologies job skills.

But the real winners are Canadians, particularly those living in remote areas, who now have access to heritage collections and research sources.

The National Library's World Wide Web service (www.nlc-bnc.ca) continues to evolve. Future project proposals include sound recordings, literary manuscripts and more genealogical resources, in

addition to the existing quick reference service (frequently-asked questions about Canada), thematic guides (such as one on Canadian labour history), and Canadian Information by Subject (a guide to Web sites with Canadian content).

For more information about these digitization projects or the National Library of Canada's Web service, contact:

MaryJane Starr National Library of Canada Tel.: 613 996-0680 Fax: 613 947-2706

This issue has been assembled by an Interdepartmental Editorial Team:

Henry Ober, (PWGSC), Editor in Chief, Terri Doherty (TBS), Dennis Baird (RC), Stephen Giles (TBS) and Alan Swaine (CSC).

Production support provided by TBS Print Communication Services Page 4 WINTER 1997

# Hoteling changes where we work by Joy Moskovic

Technology has changed not only the way we work but, sometimes, where we work. An example of this is the hoteling initiative launched by Consulting and Audit Canada (CAC).

"Hoteling" involves making temporary offices available to employees who usually work elsewhere, instead of having to maintain permanent offices for only occasional use. This optimizes the use of available office space and cuts costs, while permitting easy adaptation to clients' needs.

"We can't afford to have offices that are empty half of the time. Hoteling is the ideal solution," says Doug Marshall, Manager of CAC's Contribution and Cost Audits Branch. "I see this spreading across government."

With the help of Real Property Services (RPS) and Government Telecommunications and Informatics Services (GTIS), 35 CAC auditors began working under the hoteling initiative at CAC headquarters last January, with another 10 employees expected to join them shortly.

The hoteling area occupies about half of the 12th floor in downtown Ottawa's Place de Ville complex. The space is composed of 17 individual work areas, a boardroom, a file storage area and a common area. This project has reduced CAC's overall accommodation needs by one floor, or 25 percent, at a cost saving of \$234,000 per year.

But hoteling involves more than just accommodation changes: technology plays an important role. Each hoteling employee has a portable computer that allows remote access to CAC, and the hoteling offices are equipped with docking stations for these computers. Also, Bell Canada's

PRIMELINE system gives hoteling employees a single telephone number that follows them wherever they are, on- or off-site.

An automated scheduling system is used by hoteling employees to reserve an office, and it is accessible off-site. The system is also used to track "hotel suite" use and availability so that adjustments can be made if necessary.

CAC worked with its PWGSC colleagues to bring this project to life. CAC and GTIS shared the project management responsibilities. While GTIS researched hoteling practices, RPS's Facility Management Directorate designed the hoteling area and worked closely with CAC to establish the actual physical accommodation. Office Accommodation Services advised the hoteling project team on many issues and assisted in the design of an evaluation framework for hoteling initiatives.

"While it is not uncommon for auditors to work outside 'the office, what has changed is management's response to it," explains Marshall, one of two audit representatives on the hoteling project team. "Management went the extra mile to do things properly for the auditors, such as providing them with computers and docking stations."

Training on the new technology helped make everyone feel comfortable with this new way of working.

For further information on the CAC hoteling initiative you can contact:

Bill Gregory, CAC Tel.: 613 943-8385 Fax: 613 952-8295

Article courtesy of PWGSC's April/May 1996 "ENSEMBLE".

# Green Machines Available at NRCan

Travelling to Ottawa, and need to use a car to get around? Perhaps you work in Ottawa, and need a vehicle to travel outside the city, or have several meetings at different locations and want to avoid the wait for a taxi. FleetWise-ÉcoRoute may be the answer to your problems.

FleetWise-ÉcoRoute is a vehicle-sharing and alternative fuels demonstration project implemented by Natural Resources Canada to reduce the cost of ground transportation for employees. The project will increase the use of vehicles powered by alternative fuels such as natural gas and propane for departmental business. By driving green vehicles at work, NRCan employees will familiarize themselves with this new generation of fuels that are safe, cost-effective, and environmentally friendly.

Each year, the department incurs significant costs renting vehicles, reimbursing staff who use their own vehicles, and paying taxi fares for inner-city travel. NRCan purchases and operates departmental vehicles, but the departmental fleet is being reduced from 700 to 420 vehicles over the next three years. This reduction and the implementation of Fleetwise-ÉcoRoute will save the department money by ensuring that one sector does not have to rent a vehicle or pay mileage to staff when a government-owned vehicle belonging to another sector is sitting idle. Departmental vehicles will be available to all employees. Responsibility centres will be charged a user's fee of \$25 per day (including fuel) plus a minimum charge of 5 cents per kilometre, depending on vehicle class.

Fleet Manager John Robinson says the project was implemented in early Spring 1996 while the installation of alternative fuel sites followed in the Fall. According to Robinson, "The first step is inter-sectoral pools ... down the road we may look at interdepartmental pools."

For more information, contact:

John Robinson, NRCan Tel: 613 995-2913 Fax: 613 996-6424

Article courtesy of NRCan's February/March 1996 "The Source".

#### **Editorial Policy**

# TRANSFORMATION

Transformation publishes stories on how federal public service employees are meeting challenges in providing quality services in today's environment.

If you'd like to share your story of adaptive, flexible, and innovative changes in your federal government work area, please contact Terri Doherty: Tel.: (613) 957-2549; Fax: (613) 954-9094; E-mail: doherty.terri@tbs-sct.gc.ca.

Articles should be no longer than 500 words and should be submitted in hard copy and electronic formats. Stories may be edited for style and length.

While *Transformation* is sponsored by the Treasury Board Secretariat, the opinions expressed do not necessarily reflect official views or policy decisions of specific departments, or of the Government of Canada. The views and experiences expressed are those of the authors.

You can view issues of *Transformation* on the Treasury Board Secretariat's World Wide Web site at: http://www.tbs-sct.gc.ca/.

We'd like to give special thanks to all those who have contributed articles for this issue!



besoin d'attendre un taxi? La solution est peut-être ÉcoRoute-Fleetwise vous rendre à plusieurs réunions qui ont lieu dans des endroits différents, sans avoir Vous travaillez à Ottawa et vous avez desoin d'un véhicule pour sortir de la ville ou pour Vous êtes de passage à Ottawa et vous avez besoin d'une voiture pour vous déplacer?

carburants qui sont sûrs, rentables et sans danger pour l'environnement. au travail, les employés de RMCan se familiariseront avec cette nouvelle génération de naturel et le propane pour les affaires du ministère. En utilisant des véhicules écologiques de véhicules alimentés à des carburants de remplacement comme le méthanol, le gaz réduire les frais de transport au sol de ses employés. Cette initiative augmentera l'emploi des carburants de remplacement mis sur pied par Ressources naturelles Canada pour EcoRoule-Fleetwise est un programme de partage de véhicules et de démonatration

du kilomètre, selon la catégorie de véhicule. par jour (incluant l'essence) aux centres de responsabilité, plus des frais d'au moins 5 ¢ pourront utiliser les véhicules du ministère. On facturera des frais d'utilisation de 25 \$ véhicule gouvernemental relevant d'un autre secteur est disponible. Tous les employés secteur de louer un véhicule ou de rembourser le kilométrage d'un employé quand un du programme EcoRoute-Fleetwise, permettra au muistère d'économiser en évitant à un 420 véhicules d'ici trois ans. Cette cure d'amaigrissement, combinée à la mise en place et exploite ses propres véhicules, mais son parc automobile sera réduit de 700 à paiement des taxis utilisés pour les déplacements à l'intérieur de la ville. RMCan achète vélucules, au remboursement des employés qui conduisent leur propre véhicule et au Chaque armée, le ministère affecte des sommes considérables à la location de

pourrons envisager un pool interninistériel.» M. Robinson, «la première étape est de créer un pool intersectoriel... Plus tard, nous devra toutefois attendre jusqu'au printemps, à cause des conditions climatiques. Selon programme d'ici le début février. Linstallation des postes de carburant de remplacement Le gestionnaire du parc automobile, John Robinson, espère mettre en oeuvre le

Pour plus de renseignements, veuillez communiquer avec :

John Robinson

8162-966 (819) : 19.1.

Article tire de The Source de RUCan, numéro de février-mars 1996.

#### Politique de la rédaction

# TRANSFORMARTION

le contexte actuel. iscoutet à leurs collegues comment ils s'y prennent pour assurer des services de qualité dans re pniletin transformation donne aux employes du gouvernement rederal l'occasion de

téléc. : (613) 954-9094; Internet : doherty.tem@tbs-sct.gc.ca. dans votre milieu de travail, veuillez communiquer avec Tem Doherty : tél. : (613) 957-2549; Si vous avez une histoire à raconter sur les changements novateurs et flexibles

imprimée et électronique. L'équipe de la rédaction se réserve le droit d'en modifier le style et Les articles ne devraient pas dépasser 500 mots et devraient être présentés sous forme

gouvernement du Canada. Les expénences relatées et les points de vue exprimés sont ceux publièes ne reflètent pas nécessairement l'opinion ou la politique officielle d'un ministère ou du Transformation est parrainé par le Secrétariat du Conseil du Trésor, mais les opinions

Conseil du Trésor, à l'adresse http://www.tbs-sct.gc.ca/. Les numeros de Transformation peuvent également être consultés sur le site Web du

bont le présent numéro! Et pour terminer, nous tenons à remercier tous ceux qui nous ont fait parvenir des articles

### mss comme les autres ... Avec l'hotelling, un bureau

par Joy Moskovic

être rejoint, peu importe où il téléphone unique où il peut en hotelling un numéro de Bell Canada donne à l'employé pius, le système PRIMELINE de quer à distance avec CVC. De ce din 1m permet de communi-

CVC a élaboré ce projet en dui s'imposent. permet de faire les adaptations et leur disponibilité, ce qui genres de chambres d'hôtel selt aussi à s'informer sur les de l'extérieur. L'ordonnanceur nanceur informatisé accessible un bureau à l'aide d'un ordon-

d'hotelling. luation des projets en matière à l'élaboration d'un cadre d'évaà plusieurs reprises et ont aidé chargée du projet d'hotelling locaux ont conseillé l'équipe Les Services de gestion des locaux devant servir à l'hotelling, SAGE CAC DOM COUCEAOR 162 travaillait en étroite collaboration Restion des installations des SI à l'hotelling, la Direction de la sinformalent des pratidues liées de gestion. Tandis que les SGTI sour partagés les responsabilités de TPSGC, CVC et les SGTI se collaboration avec des collègues

des socles d'accueil.» fournissant des ordinateurs et installés, par exemple en leur les venficateurs soient bien fait de son mieux pour que de l'hotelling. La direction a membres de l'équipe chargée tants de la vérification Marshall, I'un des deux représenla réaction de la direction, selon pruesn' ce dri est nonveau, c'est travailler en dehors de leur pour les vérificateurs de «Bien qu'il ne soit pas rare

de travailler. l'aise avec cette nouvelle façon aide les employes à se sentir à moyens technologiques ont res come em jes uonagenx

none bonnes couruntidade, shec Conseils et Vérification Canada, sur le projet de l'hotelling de Pour plus de renseignements

Telec.: (613)952-8295 9888-846 (819): 19L BIII GLESOLN CAC

TPSGC, numéro d'avril-mai 1996. Article ure d'Ensemble de

> de l'hotelling lancé par Conseils Prenons par exemple le projet nous avons d'un lieu de travail. aup notion al amolenati issue - méthode de travail, mais a a technologie a non seule-

et Vérification Canada (CVC).

aux besoins de la clientèle. tout en adaptant ces bureaux bureaux, d'en réduire les couts, l'utilisation des locaux à méthode permet d'optimiser qu'occasionnellement. Cette priesux qui ne seront occupés de réserver en permanence des ailleurs. Ainsi il n'y a pas lieu appellent souvent à travailler employés dont les fonctions les des bureaux temporaires aux «L'hotelling» consiste à offrir

la fonction publique.» ben a peu adoptée dans toute de coûts, et je crois qu'elle sera vérifications de contributions et gestionnaire de la Direction des idéale, affirme Doug Marshall, temps. Lhotelling est la solution soient occupés que la moitié du bettuettre due des bureaux ne snou suoanod au snon»

se joindront à eux. Bientôt, 10 autres employés l'administration centrale de CVC. hotelling au début de janvier à ont commence à travailler en (SGTI), 35 vérificateurs de CVC munications et d'informatique gouvernementaux de télécomimmobiliers (SI) et des Services Avec l'aide des Services

se chiltrent à 234 000 \$ l'an. soit un étage. Les économies de CVC en matière de locaux, réduit de 25 p. 100 les besoins une sire commune. Ce projet a d'entreposage des dossiers et une salle de réunion, une aire IT aires de travail individuelles, Ville à Ottawa. Elle consiste en 12e étage du complexe Place-decouvre environ la moitié du Laire réservée à l'hotelling

omean remporane est muni), socje quecenen (qour cuadre teur portatif qu'il branche à un travaille en hotelling a un ordinachapitre. En effet, l'employé qui jocsity: la technologie occupe sap ueld at us sinamegnent n'entraîne pas seulement des Cependant, Thotelling

## Meilleur accès pour tous les canadiens



bersonnel dans le cadre du projet de numérisation. un demonstration donnée par des étudiants et du

Canada) et de l'Information l'histoire de l'emploi au guides thematiques (comme questions sur le Canada), des référence rapide (foire aux en plus du service actuel de

nationale du Canada, veuillez W3 de la Bibliothèque brècisions sur ces projets de Pour obtenir d'autres

(un guide aux sites W3 à con-

spriongue anbayrongis MaryJane Starr

tenu canadien).

0890-966 (819): TAL

couposign que: rédaction interministérielle ep edinbe eun p euvneo,

Alan Swaine (SCC). Stephen Giles (SCT), Dennis Baird (PC), Tem Doherty (SCT), rédacteur en chef. Henry Ober (TPSGC),

nications ecrites du SUI. Services des commusej jed ejinsse ejje e Le soutien à la production

> textes littéraires, historiques et Nord canadien au moyen de

étudiants et du personnel de la Le travail en équipe des segments audio et vidéo. porteront peut-être aussi des apportées aux deux sites comprochaines améliorations phies et des dessins. Les des peintures, des photogrades images cartographiques, descriptifs, de même qu'avec

existants et à peu de frais. numérisées à l'aide de logiciels technologies de bibliothèque approches de projet et des de mettre au point des BNC a permis à cette dernière

l'élaboration de sites W3 et les quus qes qomames comme rechniques commercialisables quedneur des competences les étudiants ont eu l'occasion de numérisation futurs. dans le cadre de ses travaux que la BNC a acquise lui servira des systèmes informatiques L'expérience de l'infrastructure

des sources de recherche. collections patrimoniales et à out maintenant accès à des ceux des régions éloignées qui les Canadiens, particulièrement Toutefois, les véritables rechniques de numerisation.

SCLIES HEEFINGS OF GRANGS futurs, on retrouve les enre-(MAM. 19C-puccs) courning

> parus au Canada et les met à la et les enregistrements sonores досиментя воичетнентаци les livres, les périodiques, les du Canada. Elle recueille tous cès au patrimoine imprime Canada (BNC) assure Faca Bibliothèque nationale du

disposition des Canadiens.

la qualité des originaux pour parfois rares, de la BNC, mais amélioré aux vastes collections, fournit un accès plus rapide et d'outils de recherche. Non ressources electroniques et A Theure actuelle, la BMC

collections spéciales. d'outils de recherche et de procèdent à la numérisation sunb uge sauremas aznop ap Canada, la BNC a engagé des des ressources humaines jennesse de Développement au programme intiatives l'aide des fonds obtenus grâce Rescol d'Industrie Canada et à des Collections numérisées de Dans le cadre du programme

- royales fédérales; • l'Index des commissions
- o Lindex des périodiques de

Auparavant, ces deux

sions royales ou les périodiques d'un ocean à l'autre d'effectuer ce dui permet aux Canadiens sour disponibles sur Internet, ples due sur les lieux. Dans leur de fiches et n'étaient consultaprésentées que sous le format sources de référence n'étaient

ia BNC portant sur un des plus q nue exbosition virtuelle de est un résumé ure en partie genz collections : le Fonds participé à la numérisation de res emquants our egalement

expositions de la BNC, décrit le egalement tondee sur une des La collection sur le Nord, grands musiciens du Canada.

> pour préparer l'avenir Conjuguer nos efforts

penche actuellement le Groupe de travail chargé de La Refère. figurent parmi les nombreux éléments cruciaux sur lesquels se une série d'initiatives d'envergure destinées à améliorer la gestion Avez-vous entendu parler de La Relève consiste en

pour de plus amples renseignements à ce sujet, prière de

8981-966 (819) 21 no 9241-966 (819) : 194

#### On attache beaucoup des grains, Winnipeg Commission canadienne

Lapprentissage continu n'a rien de nouveau, mais devient a special distribution of the second of the

nelle, la solidarité à tous les niveaux et la collaboration entre utile aux employés. Il favorise la créativité, l'unité organisation-A la Commission canadienne des grains à Winnipeg, le concept rapidement indispensable dans le milieu de travail d'aujourd'hui.

les employés loyaux et consciencieux à redoubler d'énergie et val, la retroaction ascendante et le concept d'équipe incitent Maintenant, l'assouplissement des horaires et des règles de tradécisions et de déléguer le travail au personnel subalterne. Les cadres supérieurs avaient l'habitude de prendre des

un montant estimatif de 158 000 \$ par an l'intérêt et des frais financiers a permis au bureau d'économiser du était de 2 jours, et la réduction de l'espace de stockage, de l'équipe a ramené à une demi-journée le délai de traitement, de 69 p. 100 et le moral des employés a remonté. De plus, mesure les résultats. Les erreurs de documentation ont chuté examiné le processus, conçu et apporté des améliorations et équipe a consulté les clients et les intervenants, circonscrit et sur l'inspection et le classement des échantillons de grains. Cette employés ont créé une équipe afin d'améllorer la documentation Ainsi, au bureau de la région des Prairies à Winnipeg, les

l'occasion de bayarder en toute simplicité. chaque semaine les employés de tous les niveaux leur donne à travailler ensemble en harmonie. Aussi, la pause cale qui reunit nous sons un angle différent. Ces ateliers aident les employés subjohes de comprendre que chacun aborde les delis et les situa-

sont maintenant à la disposition de tous les employés. l'apprentissage continu à la Commission. Les concepts de forma-L'amélioration de la communication est l'un des résultats de

de l'organisme. Ils encouragent également le recyclage et le

beaucoup afin de composer avec un milleu de travail difficile et conditions de travail. Ils se sentent valorisés, et cela compte

Pour obtenir plus de renseignements, veuillez communiquer avec :

кальу Ресло

8420-886 (402) : PPIP.L journission canadienne des gruins

#### ...anb SHOY-SAVBS

réduite du SIAN. numeriques à échelle les bases géographiques pour simple affichage avec établies pour l'éditique et monde entier peuvent être de l'Amérique du Nord et du personnalisées du Canada, secteur privé? Les cartes aux sociétés d'Etat et au fédéraux, aux organismes, sur mesure aux ministères des services de cartographie Géomatique Canada fournit de l'Atlas national (SIAN) de Le Service d'information

composer le renseignements, veuillez Pour de plus amples

nais cem emrea -man//:dmy Courrier electronique: Téléc. : (613) 947-2410 2484-366 (819) : PL

#### Rick Balson, AAC

anyonb ap amaias

ministère. Les prochaines de l'environnement au approche globale de gestion

- sur l'environnement; · l'élaboration d'une politique
- ministériel de responsabili-. l'établissement d'un cadre
- environnementaux pour · l'établissement d'objectifs
- necessaires; · l'attribution des ressources le ministère;
- ministériels précis. · l'établissement d'objectifs · l'inventaire des activités;

Sylvie Demers, AAC communidate avec : d'ISO 14000, veuillez renseignements au sujet Pour de plus amples

sur le service de qualité à AAC, Pour en savoir davantage 16160: (613) 759-6857 0869-692 (819): 791

veuillez communiquer avec :

sarser sans unterruption avec

bont le personnel» dans des

q exbloitation des ressources

informatiques. Un autre groupe

la compréhension des systèmes

«guide de survie» pour faciliter

doesnous liées à la technologie

formuler des recommandations

Un groupe de travail se

les membres du personnel.

brehension de la gestion par

résulte une meilleure com-

culières de changement. Il en

à l'égard des initiatives parti-

dre les décisions qui s'imposent

seur les groupes de travail pren-

qu'organiser les ateliers et lais-

ces pruesux. De plus en plus,

des bureaux de DRHC et entre

non des communications au sein

première ligne et sur l'améliora-

«Rénovation» dans le nord de la Nouvelle-Écosse

Ecosse, sur les services de

les gestionnaires ne font

reunt chaque mois pour

dans leur zone. Il ont préparé un

a installé des «ordinateurs

employés l'occasion de se famil-

endroits clés afin de donner aux

ies organismes à se conformer de l'environnement qui aident normalisé d'outils de gestion ISO 14000 prévoit un ensemble de l'environnement. La série bont les systèmes de gestion internationale de normalisation 14000 créée par l'Organisation SGE, AAC suit la norme ISO Dans la mise en oeuvre du

interne sur le SGE a été créé Un groupe de travail dans ce domaine. anéliorer leur rendement a prevenir la pollution et à aux lois sur l'environnement,

En mai 1996, ce groupe de définir les exigences du SGE. que du personnel, afin de l'intention des gestionnaires et fait des exposés, tant à tué des analyses comparatives AAC a tenu des ateliers, effecen novembre 1995. Depuis,

erape dans l'adoption d'une représente une première du ministère. Ce rapport gestion de l'environnement examen des pratiques de travail a terminé son premier

> Guide de l'écogouvernement. sederal en juin 1995 dans le strioncée par le gouvernent développement durable (SDD) cadre de la Stratégie sur le (SGE), une initiative dans le gestion de l'environnement

de l'environnement par l'entremise de la norme 150 14000

Agriculture et Agroalimentaire Canada (AAC) promouvoit la qualité

milieu des affaires. de la qualité en usage dans le approches générales de gestion des principes semblables aux ronnement. Le SGE applique rendement en matière d'enviévaluer et à faire connaître leur les ministères à documenter, à Le système aide également sm leurs activités matérielles. les dossiers environnementaux SGE aide les ministères à gérer de procédures et de procédés, le Un ensemble de pratiques,

membre du Système de par exemple, est maintenant Agroalmentaire Canada (AAC), Agriculture et environnementale, leurs obligations en matière

les organismes à respecter

ce genre aident également

fait preuve de diligence

raisonnable. Les systèmes de

afin de démontrer qu'ils ont

de l'environnement exhaustif

de nombreux organismes ont

sur l'environnement prévoient

taux. Comme la plupart des lois

des domnages environnemen-

administrateurs responsables

tribunaux tiennent

səl 'snıd uə snıd ə

organismes, directeurs et

une responsabilité stricte,

recours à un système de gestion

# A noter

Survante : http://www.tbs-sct.gc.cs/. vanle : http://publiservice.tbs-sct.gc.cs/ du gouvernement fédéral) à l'adresse suidu SCT au réseau GENet (réseau interne versions electroniques sur l'écran d'accueil Les lecteurs sont priés de consulter les

Si vous avez besoin d'aide pour avoir sur ce site?» ou «Publications et q second sons is unpudne «Quoi de neul sucros san l'antre des écrans LOSSUDAL E SOOR HOME ZOANON SNOA

s compter du les avril 1997. Afin d'être davantage à l'écoute de nos clients, aupinous sera accessible uniquement en mode etectronique division de l'informatique ou avec la bibliothèque de votre ministère. sees a tellet ou à internet, n'hésitez pas a communduer avec votre

répercussions de ce changement et à identifier des solutions de rechange. ut (613) 954-9094. Vos commentaires nous aderront à comprendre les usique and required to the part de vos observations par telécopteur cette publication. Si vous ne pouvez que consulter la version imprimee de ejectroniques seulement peut influencer votre capacité d'acceder ou non nous amerions savoir dans quelle mesure le recours aux publications

axe sur les employés ont pris personnel, des groupes de traparticipation et l'engagement du de rénovation étant fondé sur la ment le leadership et l'excelde cet atelier vissit principale-Lengagement pris à la suite puzzle ont trouvé leur place.

jouzdne tontes les pièces du

perience encore plus gratifiante

d'incertitude entourant

le faire. Sheila a souligné

a du établir ce qu'il voulait

marche à suivre. Le groupe

ny avait aucun manuel ni

relativement nouvelle. Il

en outre que le degré

A ZONE GU NOTO DE LA NOUVEILEnerences technologiques dans travail se penchent sur les incores nouveaux groupes de

degré de participation dépasse

naissance, Jusqu'à présent, le

sont attachés à établir un beuchés uniquement sur ce succès déjà réalisés, se sont strol strioq esb insidents Les participants à l'ateller,

brocessus etait vraiment embalbarticipantes, a expliqué que le l'ateller. Shella Hearn, une des Rignon du a regne au cours de

global de changement et aux seulement à la vision de la zone plan directeur conforme non qui devait être change. Ils se de leurs organisations et des

jant parce que le groupe s'est

En mai dernier, des spécialistes sucjeunes artrictures et envisagestionnaires examinent les Ecosse, le personnel et les Dans le nord de la Nouvelle-Canada (DRHC). des ressources humaines au sem de Développement

prestation des services

en traus de revitaliser la

strategiques et des priorités. en s'inspirant des enjeux queux infervenants du secteur muz sage jes shries et sage jes velles façons de collaborer les la region, ont trouvé de nou-

brécisions, veuillez communi-Pour obtenir d'autres

cercle de personnes engagées.

déjà commencé à élargir le

la prestation des services ont

ateliers. En outre, ceux qui se

à l'égard de la tenue des

consacrent à la revitalisation de

l'encouragement qu'ils assurent

doivent maintenir le soutien et

cette lancée, les dirigeants

à relever. Pour continuer sur

pour dire qu'il reste des défis

les participants sont d'accord

Meme si le travail réalisé

davantage les outils disponibles,

A mesure que les fonctionnaires

dérable, les gestionnaires et

depuis mai 1996 est consi-

la satisfaction des clients

connattront et maitriseront

les techniques informatiques.

Heather Scott, DRHC

# **MOITAMAOREMART**

HINER 1997

déclarer Richard Laurent. bas à grand-chose», de la technologie ne servirait bien choisis et bien formés, «Sans l'apport de gens

Pour en savoir plus long,

Mme Mary Loughrin Lewis

Si vous avez des commenentreprises du Canada, vol. 1, du Centre de services aux

M. Robert Smith du Canada, veuillez taires au sujet des Centres

smith robert@ic.gc.ca

Courrier electronique

səsindənnə xno

Letec: (613) 954-5463

. Le service à la clientèle. La vraiment à jour. fes appels pour s'assurer que

un rejebpoue binrot dn'en toise. De plus, comme le façon exhaustive et coursire bom. A répondre de prendre tout le temps nécesquestions des usagers, il faut doit être effectuée dans courrier ou télécopieur, le envoyée aux clients, par veut que l'information soit

dans 10 % des cas, contre 5 % des et une tonalité occupée benode d'attente de 18 seconconsidère acceptable une agent. Dans l'industrie, on un no relaice julogax on nu interactif de boîte vocale, le

contrôlent périodiquement de données. Les surveillants vernementaux et les bases dans les programmes gouagents sont à l'affût de tout experts a venir partager leur leurs habiletes. On invite des mation continue afin de parformation reçoivent une forembauche, les agents d'in-· L'exactitude. Dès leur seulement au Centre.

> example», explique-t-il. entre 10 h et 10 h 30 par me faut pour répondre au décider combien d'agents il «De cette façon, le peux

Comment gérer un centre d'appels bien achalandé

déjà fait auparavant. en affaires, s'ils appellent pour delà établis ou s'ils se lancent compile également des statis-

secondes) avant que les soune bes plus de deux fois moyenne, le téléphone ne · Un accès rapide. En usagers du Centre

en mesure d'assurer aux

statistiques, M. Laurent est

oute la journée, beau temps

vieux service à la clientèle. longtemps. Le secret? Une ne demeure en attente bien

ne leur réponde. doivent attendre avant qu'on compien de temps les usagers reçus à divers moments de la

### Formation de l'ACDI à une meilleure prise de décision

Les moniteurs peuvent être consultés après la formation. Le matériel de formation peut être utilisé après la formation.

tableaux ou autres.

d'éléments visuels, livres,

supervisent pour assurer la cohérence du projet. Même si les consultants dispensent la formation, deux agents de l'ACDI la

A l'ACDI, les avantages immédiats du programme de formation à la LEEC

- sont notamment
- des directions; de donner une orientation commune aux multiples activités et programmes de réduire les contestations judiciaires coûteuses en temps et en argent;
- de dissiper les craintes à l'égard de cette nouvelle loi et de démystifler le
- environnementale commun. de favoriser la compréhension et l'utilisation d'un langage d'évaluation brocessus de la LEEC

notamment RNCan et la Commission européenne, ont déjà manifesté leur dans des situations concrètes. De fait, quelques-uns des partenaires de l'ACDI, à d'autres lignes directrices, politiques ou textes législatifs devant être utilisés Le programme de formation sur la LEEC de l'ACDI est facilement adaptable

Pour obtenir d'autres précisions, prière de communiquer avec :

Courrier electronique Peter Croal, ACDI

Canada



environnementale constitue un puissant processus de planification. Ce processus naturelles en baisse et de surveillance plus étroite de la part du public, l'évaluation Dans un monde d'intérêts concurrentiels, de ressources financières et

du Programme des prix de distinction de 1996 parrainé par le secteur privé, lequel tale du Canada (LEEC) de l'ACDI a remporté la médaille d'argent dans le cadre A l'automne 1996, l'équipe de formation sur la Loi d'évaluation environnemenet environnementaux qui pourraient influer sur les projets et le public. peut aider les décideurs à mettre en perspective les facteurs économiques, sociaux

Grâce à une formation informatisée et à d'autres techniques de formation, le reconnaît l'excellence en gestion de l'information et des technologies dans

d'incorporer l'évaluation environnementale aux activités quotidiennes. projet de formation sur la LEEC montre aux participants des moyens pratiques

is senje sonce qour our pesoju jes steurs et jes bjanificateurs de programmes pour unique pour le personnel chargé d'exécuter la Loi. Pour la plupart des projets, c'est besoins de programmation de l'ACDI, parle le langage de l'ACDI et sert de guichet sous forme d'ordinogramme axé sur des questions et réponses. Cet outil répond aux à tout le personnel, simplifie la Loi et la transforme en une approche progressive électronique à l'emploi de la LEEC. Cet outil d'aide à la prise de décision, accessible Le projet est fondé sur un programme informatique novateur appelé l'Aide

et les compétences appropriées pour mener une évaluation environnementale dans le cadre du processus de la LEEC. environnementale, mais elle permettait aux agents d'acquérir les connaissances La formation sur la LEEC ne visait pas à former des spécialistes en évaluation

Quels sont les éléments qui ont contribué au succès actuel du projet de

formation sur la LEEC de l'ACDI? En voici quelques-uns

- Les équipes de travail suivent la formation ensemble.
- Le matériel de formation est élaboré en collaboration étroite avec un groupe